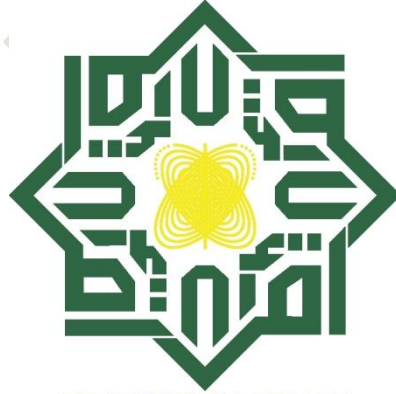




**PENGARUH PELAYANAN DAN *TRUST* (KEPERCAYAAN)
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA
INSTITUT ZAKAT INDONESIA (IZI) PERWAKILAN
RIAU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

SITI ARIFAH

11425200688

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU-PEKANBARU

1441 H/2019 M



UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
Dilarang mengurntumkan dan mempernyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGARUH PELAYANAN DAN *TRUST* (KEPERCAYAAN) TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA INSTITUT ZAKAT INDONESIA (IZI) PERWAKILAN RIAU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(SE)*



UIN SUSKA RIAU

RIAU

Oleh:

SITI ARIFAH

11425200688

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU-PEKANBARU

1441 H/2019 M



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “(PENGARUH PELAYANAN DAN *TRUST* (KEPERCAYAAN) TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI) PERWAKILAN RIAU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH).” yang ditulis oleh:

Nama : SITI ARIFA
 NIM : 11425200688
 Program Studi : EKONOMI SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 02 Desember 2019
 Pembimbing Skripsi,

Henrizal Hadi, Lc. MA
 NIP. 197507152014111005

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH PELAYANAN DAN TRUST (KEPERCAYAAN) TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA LEMBAGA INISITIF ZAKAT INDONESIA (IZI) DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**, yang ditulis oleh :

Nama : Siti Arifah
NIM : 11425200688
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 25 November 2019
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Desember 2019

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris
Dra. Nurlaili, M.Si

Penguji I
Zuraidah, M.Ag

Penguji II
Dr. H. Muh. Said. HM, MA, MM

Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

ABSTRAK

Arifah (2019) : Pengaruh Pelayanan dan *Trust* (kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Latar belakang penelitian ini dilihat dari hasil Wawancara dan Observasi awal, ditemukan bahwa Pelayanan dan *Trust* (kepercayaan) sudah baik, namun masih ada Muzakki yang tidak Loyal mendonasikan dananya pada Lembaga IZI. maka dirumuskan masalah, Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan dan *Trust* (kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI, Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan dan *Trust* terhadap Loyalitas Muzakki. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh antara Pelayanan dan *Trust* (kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI serta ditinjau menurut Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan dan *Trust* terhadap Loyalitas Muzakki tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Lembaga IZI Perwakilan Riau Penelitian ini dilakukan di Jln. Paus Perumahan Vila Permata Paus, Blok b No.2 Kec. Marpoyan Damai. Kab. Kota Pekanbaru. metode dalam penelitian ini adalah metode *Deskriptif Kuantitatif*. Populasi dalam penelitian ini adalah 4000 Muzakki diambil 5 % menggunakan rumus slovin, Maka sampel yang digunakan berjumlah 44 Muzakki dengan teknik *random Sampling*, 1 Pimpinan dan 10 Karyawan diambil sampel 2 orang dengan teknik *Purposive Sampling*.

Berdasarkan hasil Uji T diketahui bahwa Variabel Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) Muzakki dilihat dari nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,183 < 2,019$) dengan signifikansi sebesar $0,856 > 0,05$. Maka diketahui bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan Variabel kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) Muzakki dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,817 > 2,019$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil Uji F menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh Simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) Muzakki dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($912,513 > 3,23$) dengan Signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Menurut tinjauan Ekonomi Syariah, Pengaruh Pelayanan dan *Trust* (Kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki telah sesuai dengan Syariah Islam. Dapat dilihat dari segi Pelayanan yang sudah dilakukan dengan benar, rapi, tertib, dan teratur. Dilihat dari segi Kepercayaan Lembaga IZI sudah amanah dalam menjalankan tugas, dari segi Loyalitas Lembaga IZI mampu memberi manfaat dan menjalin Silaturahmi dengan Muzakki.

Kata Kunci : Pelayanan, *Trust*, Loyalitas, Muzakki

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, *“Pengaruh Pelayanan dan Trust (kepercayaan) terhadap loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”* ini dapat diselesaikan tanpa ada suatu hambatan yang berarti.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di hari akhir kelak, amin.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka itu datang dari penulis sendiri. hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan di kemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini yaitu kepada :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. © Teristimewa kepada kedua orang tua, Ayahanda Nasib dan Ibunda Nowiyah serta keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta jajarannya di UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum.
4. Bapak Dr. Heri Sunandar, M.CI selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Maghfirah, M.A selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Bambang Hermanto, M.Ag selaku Ketua Jurusan dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta Bapak Ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Henrizal Hadi, Lc.M.A selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku Penasehat Akademis yang telah banyak memberikan semangat dan masukan selama perkuliahan kepada penulis.
8. Kepada Bapak Y.J. Sampurn, SE selaku Kepala Perwakilan IZI Riau dan seluruh Kayawan IZI Perwakilan Riau terkhusus kepada Kakak Hernis Surikemah Syafrilia Pohan S.ikom dan Tetehtu teh Linda Sari, S.Sos

© yang telah memberikan kesempatan dan waktu untuk menyelesaikan skripsi ini.

9 Kepada Bapak Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta pengelola perpustakaan UIN Suska Riau, terimah kasih atas peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

10 Sahabat-sahabat seperjuangan Ekonomi Syariah C 2014 yang tak bisa disebutkan namanya satu persatu yang tidak akan terlupakan.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimah kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu ' alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 11 November 2019
Penulis

SITI ARIFAH
NIM. 11425200688

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 9

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 9

E. Hipotesis 10

F. Metode Penelitian 11

G. Devenisi Operasional Variabel 20

H. Skala Pengukuran Variabel 21

I. Model Kerangka Berfikir 22

J. Konsep Operasional Variabel 23

K. Penelitian Terdahulu 24

L. Sistematika Penulisan 25

BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA IZI

A. Sejarah Singkat Berdirinya Lembaga IZI Pekanbaru 27

B. Bentuk-Bentuk Layanan IZI 28

C. Visi dan Misi Lembaga IZI Pekanbaru 30

D. Struktur Organisasi Lembaga IZI Pekanbaru 31

E. Sistem Pengelolaan Zakat Lembaga IZI 32

Hak Cipta dan Hak Moral UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III LANDASAN TEORETIS

A. Loyalitas dan Sumber Hukumnya	37
B. Pelayanan dan Sumber Hukumnya	41
C. Kepercayaan dan Sumber Hukumnya	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pelayanan dan Trust (Kepercayaan) Terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI.	53
B. Pengaruh secara Simultan Pelayanan dan Trust terhadap Loyalitas Muzakki.....	72
C. Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Pengaruh Pelayanan dan Trust (kepercayaan) Terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI Perwakilan Riau	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

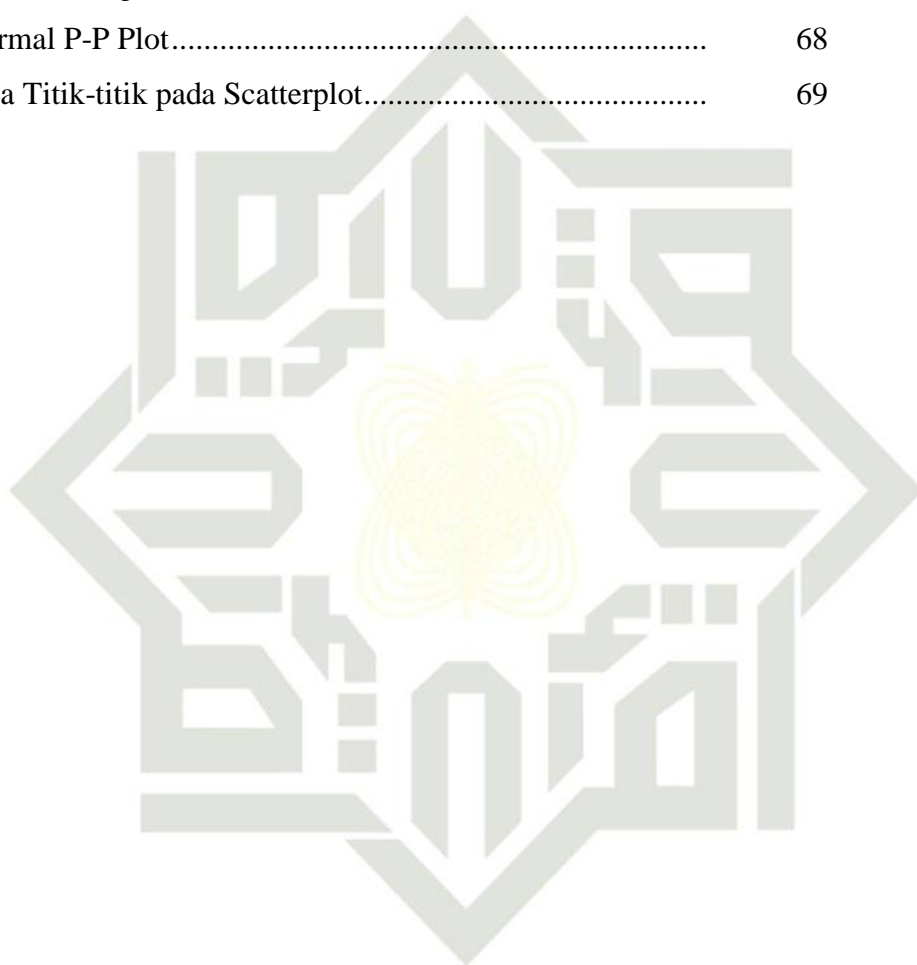
Tabel 1.1	Skala Likert	22
Tabel 1.2	Konsep Operasional Variabel	23
Tabel 1.3	Perbedaan Penelitian Ini Dengan Penelitian Sebelumnya ...	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan	57
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan	60
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas K-S-Z	67
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Auto Korelasi	71
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Berganda	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan (Uji F)	73
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Parsial (Uji T)	74
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana (R)	75
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana (R)	76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir	22
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Lembaga IZI Pekanbaru	31
Gambar 4.1	Grafik Histogram	68
Gambar 4.2	Normal P-P Plot.....	68
Gambar 4.3	Pola Titik-titik pada Scatterplot.....	69



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada masa ini kesadaran masyarakat di Indonesia terkait zakat mulai memperlihatkan perkembangannya, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) membukukan penghimpunan zakat mencapai Rp. 8,1 triliun selama 2018 atau meningkat sebesar 31,8% dari pencapaian penghimpunan zakat 2017. Dana tersebut merupakan pengumpulan Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS) dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) dari BAZNAS, Lembaga Amil Zakat (LAZ) dan Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) seIndonesia.¹

Begitu juga dengan penghimpunan zakat oleh BAZNAS Riau jumlah dana zakat yang terhimpun pada Oktober 2018 sudah mencapai Rp. 3,9 miliar lebih, jauh dari apa yang sudah didapat pada tahun 2017 lalu yang hanya Rp. 2,3 miliar lebih.²

Meningkatnya penghimpunan zakat yang terjadi disebabkan juga karena peningkatan pelayanan lembaga zakat nasional maupun sosialisasi zakat yang berhasil kepada seluruh jajaran masyarakat. Zakat merupakan suatu kewajiban bagi umat muslim. Di dalam al-Qur'an terdapat dalil-dalil yang berbicara tentang Zakat, salah satu dalilnya Allah berfirman dalam (Q.S Al-Baqarah: 2, ayat 110).

¹Anita Permata Dewi, "Penghimpunan Zakat BAZNAS", diakses dari <https://www.antaraneews.com/berita/782108/penghimpunan-zakat-basnaz-naik-318-persen-selama-2018>, pada tanggal 01 Februari 2018 pukul 15.11 WIB

²Tobari, "Info Publik", diakses dari <http://infopublik.id/kategori/nusantara/308175/baznas-riau-sudah-himpun-dana-rp-3-9-miliar>, pada tanggal 01 Februari 2019 pukul 15.12 WIB

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٠﴾

Artinya: “Dan Dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Baqarah: 110)

Secara etimologis, kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³

Pelayanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya haruslah memberikan solusi kepada pelanggan sehingga Masyarakatpun menjadi mengerti dan sadar akan kewajiban berzakat sehingga terbangun kepercayaan dan loyalitas terhadap suatu lembaga zakat.

Menurut Oliver, *Loyalty* (kesetiaan) adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.

Loyalitas juga dapat diartikan kesetiaan, kepatuhan, atau ketaatan.⁴

³Udin Kurniadi, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2018), hlm. 13.

⁴Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer Edisi 1*, (Jakarta: MEP, 1991), hlm. 889.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, melainkan timbul dari kesadaran sendiri. Widjaya, mengartikan loyalitas sebagai komitmen yang mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan dan tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahnya pelanggan.⁵ Pada penjelasan tentang pengertian loyalitas dikatakan bahwa seorang pelanggan yang loyal akan tetap setia untuk menggunakan produk atau jasa yang ia percayai yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Menurut Tjiptono, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

2. Kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction)

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang membeli dan menerima nilai dari barang dan jasa yang ditawarkan. Para pelanggan mempunyai pilihan, jika pelanggan tidak menyukai apa yang ditawarkannya, maka pembeli bisa membeli ditempat lain. Dan perusahaan mengalami kerugian dan kehilangan kepercayaan pelanggan.⁶

Menurut Kartajaya Hermawan bahwa Indikator Loyalitas Nasabah

⁵ Zulkarnain, *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 136.

⁶ Tina Novrianti (Skripsi), *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan telkomsel Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*, (UIN SUSKA. 2017), hal. 42.

dapat di dasarkan pada perilaku pembeli antara lain:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur (*repeatpurchase*).
- b. Membeli antar lini produk dan jasa (*purchase across productlines*).
- c. Mereferensikan kepada orang lain (*referrals*).
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (*retention*).

Nasabah yang loyal merupakan aset yang tidak ternilai bagi perusahaan. Bagaimana menilai nasabah itu loyal atau tidak, Tjiptono mengemukakan beberapa karakteristik nasabah yang loyal, diantaranya adalah:

- a. Melakukan pembelian yang konsisten.

Nasabah membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.

- b. Merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

Nasabah melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut kepada orang lain.

- c. Nasabah tidak akan beralih ke produk pesaing.

Nasabah tidak tertarik terhadap produk sejenis dari perusahaan lain.⁷

Lebih yadi Nasabah yang loyal akan menunjukkan ciri-ciri yaitu:

- a. *Repeat* berarti Nasabah akan selalu membeli produk atau jasa pada perusahaan tersebut apabila membutuhkan.
- b. *Retention* berarti Nasabah tidak akan terpengaruh kepada pelayanan oleh pihak lain.

⁷Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta, Bayumedia, 2000), hlm. 100-108.

- c. *Referral*, apabila Nasabah telah mempromosikan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan kepada orang lain dan akan diam serta memberitahukan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan itu buruk.⁸

Kepercayaan adalah keinginan untuk mempercayai pihak lain dimana dia saling berhubungan atau harapan seseorang bahwa kata-kata pihak lain dapat dipercaya.⁹

Gefen menyatakan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 komponen, yaitu:

1. Integritas (*Integrity*)

Merupakan persepsi konsumen bahwa perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur. Integritas perusahaan tergantung dari konsistensi perusahaan dimasa lalu, komunikasi kredibel atau komunikasi tidak kredibel suatu perusahaan pada kelompok lain, dan apakah tindakan yang dilakukan perusahaan sesuai dengan janji atau kata-kata yang diucapkan perusahaan.

2. Kebaikan (*Benevolence*)

Yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.

⁸Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*, (Jakarta, Salemba Empat, 2001), hlm. 161.

⁹Farida Jasfar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 181.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan memenuhi segala kebutuhannya. Kemampuan mengacu pada keahlian dan karakteristik yang memungkinkan suatu kelompok mempunyai pengaruh yang dominan.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas, maka indikator dalam penelitian ini yaitu Integritas (*integrity*), Kebaikan (*Benevolence*), Kompetensi (*Competence*). Indikator tersebut di pakai karena dianggap sesuai dengan penelitian ini.

Penelitian tentang Pengaruh Pelayanan dan Trust terhadap loyalitas muzakki pada lembaga IZI Perwakilan Riau ditinjau Menurut Ekonomi Syariah penelitian ini dilakukan di Lembaga zakat yang kian eksis di antaranya adalah yayasan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI)) yang berada di Jalan Paus, Perumahan Vila Permata Paus, Blok B. No. 2, Pekanbaru. IZI dilahirkan oleh sebuah lembaga sosial yang sebelumnya telah dikenal cukup luas dan memiliki reputasi yang baik selama lebih dari 16 tahun dalam memelopori era baru gerakan filantropi Islam modern di Indonesia yaitu Yayasan Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU).

IZI dalam operasionalnya memiliki beberapa layanan-layanan yang efektif dan mampu untuk mempermudah konsumennya dalam hal penerimaan dana zakat dari donatur maupun penyaluran dana zakat, infak, sodaqoh dan waqaf (ZISWAF) kepada mustahiq. Bentuk fasilitas layanan dan pelayanan yang diberikan IZI terhadap donatur di antaranya adalah:

¹⁰ Yee dan Fazirahudden, Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking In Malaysia. Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Bussines and Accountancy. University of Malay

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Jemput ZIS, adalah bentuk layanan dimana pihak IZI langsung menjemput donasi kepada donatur tanpa donatur mengantar donasi tersebut ke kantor IZI.
2. Layanan Ponseling, bentuk layanan bersistem komunikasi menggunakan telfon, dimana operator menawarkan kepada donatur apakah donasinya itu disalurkan melalui tunai langsung atau via transfer.
3. Layanan Konfirmasi ZIS, Bentuk layanan berupa pemberitahuan mengenai donasi para donatur telah diterima.
4. Layanan Zakat Online (zakat pedia.com). Bentuk layanan berbasis online yang diberikan kepada donatur yang dapat diakses oleh donatur dengan mudah.
5. Kunjungan Donatur, bentuk layanan penyambung silaturahmi atau kedekatan sosial antara lembaga dan donatur, seperti perwakilan IZI menghadiri undangan perkawinan dan lain-lain salah satu donatur.
6. Laporan Bulanan Dan Tahunan, Bentuk laporan donasi dan penyaluran yang dipublikasikan dalam bentuk online maupun buku tahunan sebagai sumber informasi bagi donatur.

Bentuk layanan yang banyak serta berinovatif bertujuan untuk memudahkan para donatur dalam menyalurkan ataupun mendonasikan zakat, infak, shodaqoh, dan wakaf tersebut. Sesuai dengan jargon IZI yaitu “Memudahkan-Dimudahkan”.

Dari data wawancara yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan yang ada pada lembaga izi seperti Bentuk fasilitas layanan dan pelayanan yang diberikan IZI terhadap donatur di antaranya adalah: 1). Jemput ZIS, 2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan Ponseling, 3). Layanan Konfirmasi ZIS, 4). Layanan Zakat Online (zakat pedia.com), 5). Kunjungan Donatur, 6). Laporan Bulanan Dan Tahunan.¹¹ Didorong juga dengan Jargon lembaga IZI yaitu ”memudahkan dan dimudahkan“ jika hal ini di kaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi loylitas maka pelayanan-pelayanan yang sudah di lakukan oleh Lembaga IZI, terdapat kemungkinan yang mempengaruhi kekuatan dari kepercayaan serta loyalitas dari muzakki. Tapi dengan pelayanan Lembaga IZI yang sudah baik mengapa masih ada muzaki yang tidak loyal dalam berzakat.

Seperti Wawancara dengan salah satu muzakki IZI yaitu ibu Ningsih sebagai Aparat Sipil Negara KEMENAG, ketika ditanya, “apakah ibu rutin membayar zakat di lembaga IZI?” Beliau menjawab, “terkadang saya berzakat di lembaga tersebut (IZI) terkadang di lembaga lainnya, jawabnya.¹²

Wawancara ini menunjukkan gambaran bahwa loyalitas sebagian muzakki tidak selalu membayarkan zakat itu kepada lembaga izi, padahal dari observasi penulis tergambar bahwa pelayanan IZI cukup baik. Hal tersebut mendorong Lembaga IZI harus mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas Muzakki terhadap Lembaga IZI. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Pelayanan dan Trust (Kepercayaan) Terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**.

¹¹Desi riawati,SE.,A.Kt. Kepala Bidang Keuangan dan Oprasional IZI Riau, *Wawancara*, 01 Januari 2018, Pekanbaru.

¹²Ningsih, Aparat Sipil Negara, *Wawancara*, 01 Januari 2018, Pekanbaru.

Batasan Masalah

Agar pembahasan judul skripsi ini terarah, maka penulis membatasinya hanya pada pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan Lembaga IZI Pekanbaru ditinjau perspektif ekonomi islam.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian tentang pengaruh Pelayanan dan *Trust* (Kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI Perwakilan Riau.

1. Bagaimana pengaruh dan *Trust* (Kepercayaan) Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI Pekanbaru?
2. Apakah ada pengaruh secara simultan Pelayanan dan *Trust* (Kepercayaan) terhadap loyalitas muzakki pada Lembaga IZI pekanbaru?
3. Bagaimana menurut Ekonomi terhadap pengaruh Pelayanan dan *Trust* (Kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk menganalisis pengaruh Pelayanan dan *Trust* (Kepercayaan) terhadap loyalitas muzakki pada Lemabga IZI Pekanbaru.
- b. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh secara simultan Pelayanan dan *Trust* terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI Pekanbaru.
- c. Untuk menganalisis Tinjauan menurut Ekonomi Syariah tentang

Pengaruh Pelayanan dan *Trust* (Kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penyusunan skripsi ini diharapkan dapat memperluas wawasan berfikir serta pengetahuan penulis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh untuk dilaksanakan dilapangan.
- b. Lembaga IZI Pekanbaru, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dalam menyusun kebijakan terkait dengan upaya menurunkan turnover karyawan.
- c. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain tentang motivasi, kemampuan dan kinerja karyawan.
- d. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada program studi Ekonomi Syariah dan untuk memperoleh gelar sarjana SE.

E. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau anggapan yang sifatnya sementara tentang fenomena tertentu yang akan diselidiki.¹³ Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara Variabel-variabel dalam penelitian serta merupakan pernyataan yang paling spesifik.

Dalam penelitian tentang pengaruh Pelayanan dan *Trust* terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah. Maka dapat dikemukakan hipotesisnya sebagai berikut :

¹³ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. H_0 : Pelayanan dan Trust tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki Lembaga IZI Pekanbaru.
 H_a : Pelayanan dan Trust berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki IZI Pekanbaru.
2. H_0 : Pelayanan dan Trust secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap trust Lembaga IZI Pekanbaru.
 H_a : Pelayanan dan Trust secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Trust Lembaga IZI Pekanbaru.
3. H_0 : Pengaruh Pelayanan dan Trust terhadap Loyalitas Muzakki Lembaga IZI Pekanbaru Tidak sesuai dengan Ekonomi Syariah.
 H_a : Pengaruh Pelayanan dan Trust terhadap loyalitas muzakki Lembaga IZI Pekanbaru sesuai dengan Ekonomi Syariah.

F. Metode Penelitian

Dalam rangka mengumpulkan, menyusun dan mengelola data dalam tulisan ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah Penelitian Lapangan. Lokasi penelitian ini adalah kantor Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) yang berada di Jalan Paus, Perumahan Vila Permata Paus, Blok B. No. 2, Pekanbaru. Alasan penulis mengambil tempat penelitian di Izi karena zakat selain sebagai pilar Ekonomi Syariah, zakat juga merupakan sesuatu yang sangat penting untuk diketahui perkembangannya dan merupakan rukun islam yang wajib untuk dilaksanakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pimpinan dan karyawan pada IZI Pekanbaru dan muzakki, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah pengaruh Pelayanan dan Trust terhadap Loyaltis Muzakki pada Lembaga IZI Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Syariah.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 1 orang pimpinan dan 8 karyawan, dari 10 orang diambil 2 orang dengan tehnik *Purposive Sampling* dan muzakki sebanyak 4000 Muzakki diambil 10% menggunakan rumus slovin:

$$\begin{aligned}
 N &= 4000 \\
 e &= 15\% \\
 n &= N / (1 + (N \times e^2)) \\
 n &= 4000 / (1 + (4000 \times 0,15^2)) \\
 n &= 4000 / (1 + (4000 \times 0,0225)) \\
 n &= 4000 / (1 + (90)) \\
 n &= 44
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus lovin, maka jumlah sample yng diambil adalah 44 orang dengan metode *rndom sampling*.

4. Jenis dan Sumber Data

Peneltian ini bersifat lapangan (*field research*). Sumber data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok, yaitu :

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis secara langsung melalui objek yang dituju atau diteliti. Adapun data primer ini diperoleh dengan cara menyebarkan angket kepada muzakki dan juga wawancara terhadap karyawan dan pimpinan lembaga.
- b. Data sekunder, yaitu data yang tidak berhubungan langsung dengan responden yang diteliti dan merupakan data pendukung bagi penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari dokumentasi perusahaan dan dari perpustakaan dengan cara memperhatikan dan mengkaji kitab-kitab yang ada kaitannya dengan permasalahan ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dalam melakukan penelitian maka penulis mengumpulkan data dengan cara :

- a. Observasi, adalah melakukan pengamatan secara langsung tentang gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan. Dalam hal ini, peneliti mengamati langsung aktivitas dan perilaku Muzakki Lembaga IZI Pekanbaru.
- b. Interview, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara dengan karyawan yang terkait langsung dengan perusahaan.
- c. Kuesioner, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada sumber yang diharapkan dapat memberi jawaban yang penulis butuhkan.
- d. Dokumen, adalah data yang memuat informasi yang berkaitan langsung dengan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Menganalisis studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan peneliti untuk menghimpun informasi secara relevan dengan topik masalah yang akan diteliti. Yaitu informasi yang diperoleh dari buku-buku, karangan-karangan ilmiah dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

6. Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan mendeskripsikan, menggambarkan, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti.¹⁵

Metode Kuantitatif merupakan Penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada jenis penelitian inferensial dan menyandarkan kesimpulan hasil penelitian pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti.¹⁶ Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel, yakni variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat). Variabel

¹⁵ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005), h 54.

¹⁶ Sutrisno Badri, *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Ombak, 2012), 12.

independent disimbolkan dengan huruf (X1), yakni Pelayanan dan (X2) yakni Kepercayaan dan variabel terikat disimbolkan dengan huruf (Y), Loyalitas Muzakki terhadap Lembaga IZI perwakilan Riau.

Dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 21.0. Teknik pengujian data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur. Demikian juga kuesioner riset, kuesioner riset dikatakan valid apabila instrument tersebut benar-benar mampu mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti.¹⁷ Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total.

Tenik populasi yang digunakan adalah *Person's Correlation Product Moment*. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan dalam instrumen penelitian dapat menunjukkan variabel penelitian. Syarat yang digunakan untuk menyatakan kebenaran setiap instrumen pengukur/atribut adalah: pertama, bila skor tiap pertanyaan berkorelasi positif dengan skor total. Kedua, peluang ralat (p) maksimal adalah 0.05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga

¹⁷Ibid, hlm. 30

dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda, pengujian ini menggunakan metode alpha. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha $>0,60$.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas atau variabel terikat memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah apabila datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.¹⁸

b. Uji Heteroskedastisitas

Menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian nilai residual satu pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya dugaan *Scatterplot* dimana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* atas suatu model regresi.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (bandung: Alfabeta, 2005), cet. 8 hlm.25

3. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode regresi linier berganda, yaitu analisis tentang hubungan antara variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.¹⁹

Hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen ditunjukkan dalam persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 296

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana:

Y = loyalitas Muzakki

X_1 = pelayanan

X_2 = trust

a = konstanta

$b_1..b_5$ = koefisien regresi masing-masing variabel

e = kesalahan pengganggu (*disturbance terma*), artinya nilai-nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan. Nilai ini biasanya tidak dihiraukan dalam perhitungan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Untuk menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan dengan rumus hipotesis sebagai berikut:

$$H_0: b_1=b_2=0$$

$$H_a: b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Pengujian dengan menggunakan uji F variasinya adalah dengan membandingkan Fhitung (F_h) dengan Ftabel (F_t) pada $\alpha = 0,05$ apabila hasilnya menunjukkan :

- a. $F_h \geq F_t$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variasi dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. $F_h < F_t$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan koefisien regresi (β_i) yang paling besar, selanjutnya dilakukan pengujian secara parsial melalui uji t. Adapun rumusan hipotesis yang menggunakan uji t adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_1 = b_2 = 0$$

$$H_a: b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada $\neq 0,05$ apabila hasil perhitungan menunjukkan:

1. $T_h \geq t_0$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variasi variabel terikat dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.
2. $T_h < t_t$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.

d. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

Untuk mengetahui besarnya persentase variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y), dilakukan analisa koefisien determinasi, dengan formulasi :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi

R : koefisien korelasi

Setelah diketahui hasil dari perhitungan diatas, barulah diketahui seberapa besar pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja karyawan.

7. Metode Penulisan

- 1) Deduktif yaitu mengumpulkan fakta-fakta umum kemudian dianalisis dan diuraikan secara khusus.
- 2) Induktif yaitu mengumpulkan fakta – fakta khusus kemudian dianalisis dan diuraikan secara umum.
- 3) Deskriptif yaitu mengungkapkan uraian dari fakta yang diambil dari lokasi penelitian.

G. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau objek yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁰ Berdasarkan

²⁰Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 1999), h. 2

tersebut, maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat).²¹ Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2), variabel ini diukur dengan skala *likert* 5 poin dengan menggunakan pengembangan pertanyaan atau pernyataan tentang kualitas produk.

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.²² Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) adalah Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI.

H. Skala Pengukuran Variabel

Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial.²³ Pada skala likert peneliti harus merumuskan sejumlah pertanyaan mengenai suatu topik tertentu dan responden diminta untuk memilih apakah ia sangat setuju, setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap pertanyaan tersebut. Setiap pilihan jawaban

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 61

²² *Ibid.* h. 61

²³ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hlm. 82

memiliki bobot yang berbeda dan seluruh jawaban responden dijumlahkan berdasarkan bobotnya sehingga suatu skor tunggal mengenai suatu topik tertentu.²⁴

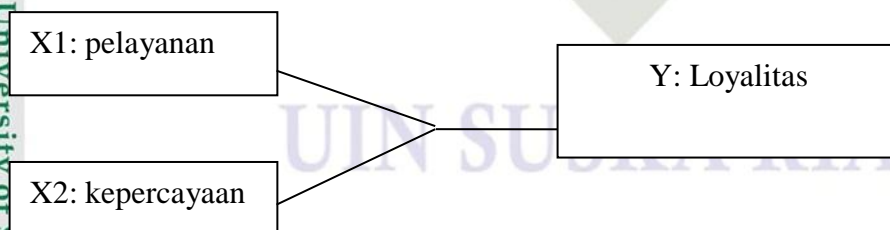
Tabel 1.1
Skala Likert

No	Alternatif	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Tidak Tahu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

I. Model Kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan trust terhadap loyalitas muzakki pada lembaga IZI Pekanbaru. Penelitian ini terdiri dari dua variabel independent (X) yaitu Pelayanan dan trust satu variabel dependent (Y) yaitu loyalitas muzakki pada Lembaga IZI Pekanbaru.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, penulis membuat model kerangka berpikir yang menjelaskan sistematika kerja penelitian ini sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

²⁴ Morissan , Andy Corry W dan Farid Hamid U, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta : Kencana, 2012), hlm. 88

Konsep Operasional Variabel

Berdasarkan landasan teoritis yang telah ada, penulis merasa perlu untuk menyusun sebuah konsep operasional variabel yang merupakan pondasi untuk menyusun instrument penelitian nantinya. Adapun konsep operasional dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2
Konsep Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Loyalitas	Menurut Oliver, <i>loyalty</i> (kesetiaan) adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku. Loyalitas juga dapat diartikan kesetiaan, kepatuhan, atau ketaatan.	Menurut Kartajaya hermawan bahwa karakteristik/indikator loyalitas nasabah dapat didasarkan pada perilaku pembeli antara lain: a. Melakukan pembelian berulang secara teratur (<i>repeatpurchase</i>). b. Membeli antar lini produk dan jasa (<i>purchase across productlines</i>). c. Mereferensikan kepada orang lain (<i>referrals</i>). d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (<i>retention</i>).	Likert
Pelayanan	Pelayanan adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan atau di tujukan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.	1. Reability : multiguna produk. 2. Tangible : fasilitator kantor. 3. Responsieness : kecepatan petugas menyelesaikan masalah. 4. Assurance : keamanan 5. Emphaty : memahami kebutuhan nasabah.	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Trust	Kepercayaan adalah keinginan untuk mempercayai pihak lain dimana dia saling berhubungan atau harapan seseorang bahwa kata-kata pihak lain dapat dipercaya.	1. Integritas(<i>Integrity</i>) 2. Kebaikan (<i>benevolence</i>) 3. Kompetensi (<i>kompetence</i>)	Likert
-------	--	--	--------

Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3
Perbedaan Penelitian Ini Dengan Penelitian Sebelumnya

No	Nama/ Tahun	Judul Skripsi	Variabel	Hasil Penelitian
1	Yelli trisusanti, 2017	Pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah (studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)	Y: loyalitas nasabah, X1: pelayanan, X2: kepercayaan.	Faktor pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah kantor cabang pekanbaru.
2	Rizki faza sumo putro, 2010	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening (studi pelanggan di PT. Indo Samudra Perkasa Semarang)	Y1: kepuasan pelanggan, Y2: Loyalitas pelanggan, X1: kualitas pelayanan, X2: kepercayaan.	Kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Weni Gus Petriati, 2016	Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di toko Pakaian Muslim pada butik Rafeyfa Moeslim stlye Pekanbaru	Y: loyalitas pelanggan, X1: pelayanan, X2: kepercayaan.	Bahwa kompensasi pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
-------------------------	---	---	---

L. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis menyusun sistematika penulisan dalam beberapa bab dan sub yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan. Adapun bentuk sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, Operasional Variabel, metode Pengumpulan Data, Skala pengukuran Variabel, Kerangka Berfikir, Metode Penulisan dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LEMBAGA IZI

Lembaga IZI Pekanbaru terdiri dari sejarah singkat tentang Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, kegiatan Perusahaan, Aspek Legalitas Perusahaan, Sertifikat dan Rekomendasi Perusahaan, jumlah karyawan, dan Struktur Organisasi Perusahaan. Produk-produk lembaga IZI.

BAB III : LANDASAN TEORETIS

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang Loyalitas dan Sumber Hukumnya, Pelayanan dan Sumber Hukumnya, Kepercayaan dan Sumber Hukumnya.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Pelayanan dan Trust (kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI, pengaruh secara simultan Pelayanan dan Trust (Kepercayaan) terhadap Loyalitas Muzakki dan Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang Pengaruh Pelayanan dan Trust terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga IZI.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir ini berisi simpulan dari serangkaian pembahasan dan saran-saran yang perlu disampaikan baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya dan berbagai lampiran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LEMBAGA INISIATIF

ZAKAT INDONESIA (IZI)

Sejarah Singkat Berdirinya Lembaga IZI Pekanbaru

IZI dilahirkan oleh sebuah Lembaga Sosial yang sebelumnya telah dikenal cukup luas dan memiliki reputasi yang baik selama lebih dari 16 tahun dalam memelopori era baru gerakan filantropi Islam modern di Indonesia yaitu Yayasan Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU).

Dengan berbagai konsideran dan kajian mendalam, IZI dipisahkan (*spin-off*) dari Organisasi induknya yang semula hanya berbentuk Unit Pengelola Zakat setingkat Departemen menjadi sebuah entitas baru yang mandiri berbentuk Yayasan tepat pada Hari Pahlawan, 10 November 2014.

Alasan penting mengapa IZI dilahirkan adalah adanya tekad yang kuat untuk membangun Lembaga Pengelola zakat yang Otentik. fokus dalam pengelola Zakat serta donasi keagamaan lainnya diharapkan IZI dapat lebih sungguh-sungguh mendorong potensi besar zakat menjadi kekuatan real dan pilar kokoh penopang kemuliaan dan kesejahteraan ummat melalui positione Lembaga yang jelas, Pelayanan yang Prima, efektifitas program yang tinggi, proses bisnis yang efisien dan modren, serta 100% *shariahcompliance* sesuai saran ashnaf dan maqasid (tujuan) syariah.

Dengan merujuk kepada undang-undangan peraturan pemerintah turunannya, Yayasan IZI kemudian menempuh proses yang harus dilalui dan melengkapi seluruh persyaratan yang telah ditetapkan untuk mempoleh izin operasional sebagai lembaga amil zakat.

Setelah melalui proses yang panjang dan berliku, kira-kira 13 bulan setelah kelahirannya sebagai yayasan, pada tanggal 30 Desember 2015, IZI secara resmi memperoleh izin operasional sebagai Lembaga Amil Zakat skala nasional melalui surat keputusan Menteri Agama Republik Indonesia no. 423 tahun 2015.

Tanggal tersebut menjadi momentum penting lainnya yang menandakan lahirnya Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAZ) IZI, sebagai penerus visi dan misi pengelolaan zakat yang telah dirintis oleh PKPU sebelumnya selama lebih dari 2 windu. *Core Value* IZI dalam berkhidmat bagi ummat-sesuai kemiripan pelafalan namanya adalah ‘mudah’ (easy). *Tagline* yang diusungnya adalah ‘memudahkan, dimudahkan’. Berawal dari keyakinan bahwa jika seseorang memudahkan urusan sesama, maka Allah SWT akan memudahkan urusannya.

Oleh karenanya IZI bertekad untuk membangun infrastruktur pelayanan agar zakat dapat di tunaikan juga dengan mudah, merancang program-program yang efektif yang dapat menghantarkan kehidupan para mustahik agar menjadi jauh lebih mudah. Inilah parameter utama dalam mengukur kinerja pengabdian IZI bagi masyarakat.²⁵

B. Bentuk-Bentuk Layanan IZI

IZI dalam operasionalnya memiliki beberapa layanan-layanan yang efektif dan mampu untuk mempermudah konsumennya dalam hal penerimaan dana zakat dari donatur maupun penyaluran dana zakat, infak, sodaqoh dan

²⁵Data dokumentasi laporan tahunan IZI 2017.

waqaf (ZISWAF) kepada mustahiq. Bentuk fasilitas layanan dan pelayanan yang diberikan IZI terhadap donatur diantaranya adalah:

1. Jemput ZIS, adalah bentuk layanan dimana pihak IZI langsung menjemput donasi kepada donatur tanpa donatur mengantar donasi tersebut ke kantor IZI.
2. Layanan Ponseling, bentuk layanan bersistem komunikasi menggunakan telfon, dimana operator menawarkan kepada donatur apakah donasinya itu disalurkan melalui tunai langsung atau via transfer.
3. Layanan Konfirmasi ZIS, Bentuk layanan berupa pemberitahuan mengenai donasi para donatur telah diterima.
4. Layanan Zakat Online (zakat pedia.com). Bentuk layanan berbasis online yang diberikan kepada donatur yang dapat diakses oleh donatur dengan mudah.
5. Kunjungan Donatur, bentuk layanan penyambung silaturahmi atau kedekatan sosial antara lembaga dan donatur, seperti perwakilan IZI menghadiri undangan perkawinan dan lain-lain salah satu donatur.
6. Laporan Bulanan Dan Tahunan, Bentuk laporan donasi dan penyaluran yang dipublikasikan dalam bentuk online maupun buku tahunan sebagai sumber informasi bagi donatur.²⁶

Bentuk layanan yang banyak serta berinovatif bertujuan untuk memudahkan para donatur dalam menyalurkan ataupun mendonasikan zakat,

²⁶Desi riawati, SE., A.Kt. kepala bidang keuangan dan Oprasional IZI riau. 2018. Yayasan IZI Riau, Pekanbaru.

infak, shodaqoh, dan wakaf tersebut. Sesuai dengan jargon IZI yaitu “Memudahkan-Dimudahkan”.

Visi dan Misi Lembaga IZI Pekanbaru

Adapun visi dan misi lembaga IZI Pekanbaru sebagai berikut:

1. Visi:

- a. Menjadi lembaga zakat profesional terpercaya yang menginspirasi gerakan kebajikan dan pemberdayaan.

2. Misi :

- a. Menjalankan fungsi edukasi, informasi, konsultasi dan penghimpunan dana zakat.
- b. Mendayagunakan dana zakat bagi mustahik dengan prinsip-prinsip kemandirian.
- c. Menjalin kemitraan dengan masyarakat, dunia usaha, pemerintah, media, dunia kademis (academia), dan lembaga lainnya atas dasar keselarasan nilai-nilai yang dianut.
- d. Mengelola seluruh proses organisasi agar berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, tata kelola yang baik (good governance) dan kaidah syariah.
- e. Berperan aktif dalam mendorong terbentuknya berbagai forum, kerjasama, dan program-program penting lainnya yang relevan bagi peningkatan efektifitas peran lembaga pengelola zakat di level lokal, nasional, regional dan global.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut adalah Struktur Organisasi Lembaga IZI cabang Pekanbaru yang berada di perumahan Vila Permata Indah blok B. yang memiliki jumlah karyawan sebanyak 11 orang:

Struktur Organisasi Lembaga IZI Pekanbaru

Organisasi adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan.

Gambar 2.1
Struktur Organisasi Lembaga IZI Pekanbaru



KENANG-KENANGAN DARI MAHASISWI MAGANG
FAKULTAS PSIKOLOGI UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU 2019



InisiatifZakat

memudahkan, dimudahkan

www.IZI.or.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem Pengelolaan Zakat Lembaga IZI

Defenisi engelolaan zakat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan Zakat.²⁷

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Organisasi Pengelolaan Zakat yang diakui ada dua jenis Organisasi yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BASNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZNAS) merupakan Lembaga yang melakukan pengelolaan Zakat secara maksimal.²⁸ diantaranya adalah Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) yang tugasnya adalah meghimpun dana Zakat, Infaq dan sedekah dan menyalurkannya pada delapan Asnaf yang telah di tetapkan Agama.

Ada beberapa Sistem Pelayanan penghimpunan Zakat Infaq dan Sedekah pada Lembaga IZI yaitu:

1. Layanan Zakat Online (zakat pedia.com). Bentuk layanan berbasis Online yang diberikan kepada Donatur yang dapat diakses, sehingga memudahkan Donatur untuk membayar Zakat.
2. Jemput ZIS, adalah bentuk Layanan dimana pihak IZI langsung menjemput donasi kepada donatur tanpa donatur mengantar donasi tersebut kekantor IZI.
3. Layanan Ponseling, bentuk layanan bersistem komunikasi menggunakan telfon,dimana operator menawarkan kepada donatur apakah donasinya itu disalurkan melalui tunai langsung atau via transfer

²⁷ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1 ayat (1).

²⁸ Hertanto Widodo dan Teten Kusniawan, *Akuntansi dan Manajement Keuangan Organisasi Pengelolaan Zakat*, (Jakarta: Institusi Manajemen Zakat, 2001), hlm.6

Dengan adanya sistem Pelayanan ini akan lebih memudahkan Donatur untuk mendonasikan atau membayar Zakat dengan aman, nyaman dan mudah.

Untuk mengembangkan pendayagunaan Zakat guna meraih tepat guna yang secara maksimal, maka perlu adanya program yang matang dengan mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan para asnaf (sesuai nash). Dana yang dikumpulkan dari zakat tersebut selain disalurkan kepada 8 asnaf juga disalurkan untuk meningkatkan kesejahteraan lahir dan batin masyarakat, meliputi:

1. IZI TO SUCCESS

Merupakan program pemberdayaan dana zakat IZI di bidang ekonomi yang meliputi program:

- Pelatihan Keterampilan, berupa menjahit, tat boga, mencukur, dan pijat bekam
- Pendampingan Wirausaha, IZI menargetkan pada masyarakat yang memiliki kebutuhan yang sama dalam rangka mengembangkan usaha mikro dan pendapatan dalam bentuk modal dana bergulir yang disertai penyadaran dan peningkatan kapasitas dalam bentuk pendampingan.

2. IZI TO SMART

Merupakan program pemberdayaan dana zakat di bidang pendidikan yang meliputi program:

- Beasiswa Mahasiswa, yakni pemberian beasiswa, pembinaan, dan pelatihan bagi mahasiswa dari keluarga dhuafa. Tujuannya adalah untuk membentuk SDM yang unggul dalam budi pekerti, intelektualitas dan kecerdasan sosial sehingga mampu mengembangkan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberdayakan potensi di wilayah tempat tinggal dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Beasiswa Pelajar, bertujuan meningkatkan angka partisipasi sekolah, khususnya bagi para siswa unggul. Program berupa pemberian bantuan biaya pendidikan dan pembinaan bagi para siswa binaan IZI.

Beasiswa Penghafal Al-Qur'an, program yang memberikan beberapa fasilitas program kepada para penerima beasiswa berupa biaya hidup, biaya transportasi, biaya sarana dan prasarana dalam menghafal Al-Qur'an, dan biaya pendidikan.

3. IZI TO FIT

Merupakan program pemberdayaan dana Zakat dibidang kesehatan yang meliputi program:

a. Rumah Singgah Pasien, layanan ini diberikan pasien dan keluarga fakir miskin dalam bentuk pembiayaan hidup, tempat tinggal, dan ambulan antar pasien ke Rumah Sakit rujukan dan konsultasi perawatan di rumah singgah.

Layanan Kesehatan Keliling, layanannya yaitu *Prosmiling* kesehatan ibu, anak, gigi, mata, medical check up, dan goes to school.

Layanan Pendampingan Pasien. Yakni layanan khusus bagi orang sakit dalam bentuk santunan langsung kepada pasien berupa dana atau lainnya sesuai ketentuan dan kebutuhan untuk sembuh. Proses pendampingan/fasilitator pasien dalam mengurus layanan kesehatan atau pemberian bantuan secara berkala (konsultasi perawatan penyakit), serta layanan ambulan gratis.

4. IZI TO IMAN

Merupakan program pemberdayaan dana zakat di bidang dakwah yang meliputi:

- a. Dai Penjuru Negeri, Program Dakwah IZI kepada masyarakat muslim di daerah rawan bencana alam dan dhuafa di Indonesia dengan mengirimkan dai untuk melakukan aktivitas pendampingan masyarakat berupa pembinaan Iman dan Islam.
- b. Bina Mualaf, pemberian pembinaan yang rutin kepada Mualaf dalam rangka penguatan keyakinan dan keimanan mereka serta memberikan santunan kepedulian kepada para Mualaf. Sasaran wilayah Mualaf difokuskan pada daerah dhuafa yang rawan pemurtadan.

5. IZI TO HELF

Merupakan program pemberdayaan dana zakat di bidang layanan Sosial yang meliputi program,

- a. Laa Tahzan (Layanan antar Jenazah) seperti; layanan Pra Kejadian adalah pelayanan yang diberikan untuk mempersiapkan umat Islam dalam mengurus jenazah berupa pemberian materi dan pelatihan/*training*. Layanan saat kejadian adalah pelayanan yang diberikan saat kejadian setelah berupa pemandian, pengkafanan, pengantaran dan pemakaman jenazah. Layanan Pasca Kejadian adalah pelayanan yang diberikan pasca proses pengelolaan jenazah berupa konsultasi dan penghitungan warisan.

Bentuk layanan lainnya yang IZI berikan kepada Mustahik yaitu berupa Ambulance gratis dan layanan pengurusan (prosesi) jenazah serta adanya program Pelatihan Pengurus Jenazah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peduli Bencana, meliputi program mitigasi adalah program penanganan bencana dengan pola pemberian pelatihan / pendampingan dalam tindakan pencegahan dan reaksi cepat saat terjadi bencana. Pada program Rescue, aktivitas kesiapan IZI dalam penanganan bencana yang tengah terjadi, seperti evakuasi korban, dapur air, trauma healing, dan serambi nyaman untuk pengungsi. Dan aktivitas IZI pada masa Rehabilitasi yaitu program penangan dampak setelah bencana terjadi. Sebagai contoh adalah pembangunan *cluster* hunian, perbaikan fasilitas umum, dan pengadaan air.

- c. Lammus adalah layanan mulia mustahik. Bantuan sesuai dengan kebutuhan. Bantuan berupa pendidikan, sosial, dan kesehatan bersifat sukarela.²⁹

Dari Uraian di atas jelas bahwa Pengelolaan dan Zakat lebih sangat efektif bila dana tersebut dikelola oleh Lembaga IZI yang mengatur dan mengontrol agar dapat dikembangkan dari segala segi manfaatnya.

²⁹Laporan Tahunan 2017, Lembaga Amil Zakat Nasional, Kantor Pusat Inisiatif Zakat Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORETIS

1. **Loyalitas dan Sumber Hukumnya**

1. **Pengertian Loyalitas**

Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan diterima seiring berjalannya waktu dan usaha, kesetiaan terwujud bukan karena hal berupa nilai uang saja, kesetiaan tidak dapat di perjual belikan, karena kesetiaan datangnya dari dalam lubuk hati dari ketulusan hati nurani yang terjadi karena akibat adanya rasa puas yang di terima dan dirasakan pelanggan, karena pelayanan yang diterima sangat baik dan itu terus dilakukan tanpa ada batas waktu. Perusahaan dan karyawan tetap berusaha untuk menjaga proses pelayanan dengan baik sehingga akan tertanam dalam hati pelanggan dan pada akhirnya pelanggan akan mengikuti dengan kesetiannya yang akan selalu diberikan.³⁰

Menurut Nina Rahmayanty, loyalitas adalah tentang persentase orang yang pernah membeli dalam rangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.

Menurut Oliver, loyalitas adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi memengaruhi dan

³⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.³¹

Menurut James G Barnes, Loyalitas adalah perilaku lamanya suatu hubungan, pola pembelian, proporsi pembelian, proporsi pengeluaran, proporsi pembelanjaan, berita dari mulut ke mulut dan sebagainya.

2. Tingkat Loyalitas Konsumen

Terdapat konsep loyalitas konsumen yang ditawarkan Oliver mengenai Tingkat Loyalitas Konsumen terdiri dari empat tahap yakni:

1) Loyalitas Kognitif

Tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen akan merek dan manfaatnya. Dilanjutkan pembelian berdasarkan pada keyakinan akan superioritas yang ditawarkan. Pada saat ini dasar kesetiaan adalah informasi tentang produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen.

2) Loyalitas Efektif

Sikap *favorabel* konsumen terhadap merek yang merupakan hasil dari konfirmasi yang berulang dari harapannya selama pada tahap *cognitively loyalty* berlangsung. Pada saat ini dasar kesetiaan adalah pada sikap dan komitmen konsumen terhadap produk dan jasa sehingga pada tahap ini telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen dengan penyedia produk atau jasa di bandingkan pada tahap sebelumnya.

³¹ Herry susanto, Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Cet. Ke-1, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 286

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3) Loyalitas konatif

Intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

4) Loyalitas Tindakan

Menghubungkan penambahan yang baik untuk tindakan serta keinginan untuk mengatasi kesulitan seperti pada tindakan kesetiaan.

3 Karakteristik Loyalitas Konsumen

Menurut Tjiptono ada enam Indikaor yang bisa di gunakan untuk mengukur Loyalitas konsumen yaitu:

- a) Pembelian ulang
- b) Kebiasaan mengonsumsi merek tersebut,
- c) Selalu menyukai merek tersebut,
- d) Tetap memilih merek tersebut,
- e) Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik,
- f) Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.

4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan

Pada penjelasan tentang pengertian loyalitas pelanggan dikatakan bahwa seorang pelanggan yang loyal akan tetap setia untuk menggunakan (mengonsumsi) merk suatu produk yang ia percayai yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Menurut Tjiptono, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi

harapan konsumen.

2) Kepuasan Pelanggan (*customer Saticfaction*)

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang membeli dan menerima nilai dari barang dan jasa yang ditawarkan. Para pelanggan mempunyai pilihan, jika pelanggan tidak menyukai apa yang di tawarkan atau cara menaarkannya, maka pelanggan bisa membeli ditempat lain. Dan perusahaan mengalami kerugian dan kehilangan kepercayaan pelanggan.³²

5. Loyalitas Dalam Islam

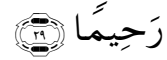
Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi *al- wala'* memiliki beberapa makna, antara lain mencintai, menolong, mengikuti dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas dalam Islam terjadi apabila aktivitas itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.³³

Al-Qur"an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, dan tidak ada unsur eksploitasi. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS.An-Nisaa"ayat 29

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

³² Robert Bramso, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2004), hlm. 13

³³ Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya". *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.2 No.4 (April 2015), h. 6.



Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah ada lah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisaa ayat 29).*

Ayat tersebut menjelaskan tentang bagaimana menjalin hubungan baik dalam melakukan perniagaan dengan suka sama suka dan penuh keridhaan antara pedagang dan konsumen atau dalam hal ini, karyawan lembaga IZI dengan muzakki. muzakki akan lebih menyukai pengalaman berinteraksi dengan karyawan yang sopan dan ramah dalam menghadapi muzakki. Kepuasan muzakki/donatur diperoleh dari pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan pelayanan di kantor IZI dan akan membuat muzakki loyal sehingga kembali menggunakan pelayanan di Lembaga IZI.

B. Pelayanan dan Sumber Hukumnya

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan atau service bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain” sebagai layanan, istilah service mensyaratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu ataupun kelompok).³⁴

Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan suatu

³⁴ Fandi Tjiptono, *Service Management*, Cet-Ke.1, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 1

© produk atau jasa yang mereka butuhkan.³⁵

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang melayani.³⁶

2. Faktor-Faktor Pelayanan

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang akan dihadapi baik dari dalam maupun luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor pelayanan yaitu sebagai berikut³⁷:

1) Sumber Daya Manusia

Faktor utama dari pelayanan adalah sumber daya manusia dalam melayani pelanggan dan calon pelanggan sumberdaya manusia perlu disiapkan secara matang sebelumny sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggan.

Manusia yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan dan telah diberikan bekal pengetahuan akan dapat memberikan seperti yang diharapkan. Pembekalan mulai diberikan mulai dari penampilan luar (fisik), kemudian ditambah pembekalan

³⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), hlm.15

³⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 186

³⁷ Kasmir, *Op.cit*, hlm.4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari dalam pribadi manusia itu sendiri. Pembekalan ini mulai diberikan melalui pendidikan dan pelatihan sebelum diterima menjadi karyawan.

2) Kualitas Produk

Kualitas produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap sehingga nasabah tidak perlu lagi berbelanja ditempat lain. Mutu atau isi dari produk berkualitas tinggi, harga yang relatif murah atau kalau segmennya kelas tinggi harus di sesuaikan. Untuk produk tertentu perlu juga di tentukan perlu juga diperhatikan kemasan yang menarik dan aman dari pengaruh luar. Yang terakhir adalah faktor promosi yang juga perlu memperoleh perhatian.

Agar dapat memberikan kepuasan dan dapat menciptakan nilai superior kepada pelanggan, maka perusahaan jasa harus slalu memperhatikan dan mengadakan pengendalian terhadap mutu suatu jasa yang di hasilkan atau memberikan manajemen pelayanan sesuai prosedur. Menyampaikan mutu lebih tinggi dari pesaing secara konsisten merupakan salah satu cara utama perusahaan jasa dapat membedakan dirinya sendiri. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik dengan pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.

3) Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membantu ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pendukung yang mempengaruhi langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah:³⁸

- 1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan sangat bergantung dari karya yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karya harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

- 2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah diruangan tersebut.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap Pelanggan/Nasabah Sejak Awal hingga Akhir.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari

³⁸ Ibid, hlm. 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Artinya, dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kealahan dalam arti dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya, karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Selain itu, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Perusahaan tidak boleh sembarang memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang baik

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Dimensi-dimensi Layanan

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya dan dapat dirincikan sebagai berikut:³⁹

a. *Kehandalan (Reability)*

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Faktor ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan serta tidak memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum faktor reabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja perusahaan.

b. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Kemampuan untuk membentuk pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat/tanggap. Faktor ini mencakup keinginan untuk membentuk pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan

³⁹ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, Cet-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tepat. Selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Faktor ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Faktor ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerjaan untuk melayani.

c. Keyakinan (*Confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/*assurance*. Faktor ini terdiri dari empat hal terperinci meliputi; *competency*, yang mencakup kepemilikan, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan. *Courtesy*, hal ini mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan kermahan pelayanan. *Credibility*, hal ini mencakup tingkat kepercayaan perusahaan di mata pelanggan dengan reputasi dan profil perusahaan yang baik dan *Security*, hal ini mencakup kebebasan dari bahaya dan resiko atas keraguan. Dengan kata lain hal ini sangat berkaitan dengan kepatuhan dan kesopanan pekerjaan serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan pada pelanggan.

d. Empati (*Empaty*)

Syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan. Faktor ini terdiri dari tiga hal meliputi; *Accesibility*, hal ini mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi pelanggan, *Communication Skills*, hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan serta dalam hal mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

e. Berwujud (Tangible)

Penampilan Fasilitas secara fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Faktor ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerjaan. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

Cara konsumen menilai lima faktor kualitas jasa, dalam bidang jasa pemrosesan informasi seharusnya handal atau Reliability yaitu dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta. Dan koresponsifan atau Responsiveness sebaiknya merespon cepat terhadap permintaan menangani masalah dengan segera. Dalam keyakinan atau Confidence staf harus berpengetahuan luas, terlatih dan terpercaya. Bersifat empaty memahami masalah pelanggan dan memberikan perhatian personal kepada pelanggan. Berkualitas dalam bukti fisik (Tangible) yaitu fasilitas peralatan, sumberdaya manusia, laporan internet kantor dan busana karyawan.⁴⁰

5. Pelayanan Dalam Islam

Islam juga mengatur bagaimana cara pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagaimana dalam Al-Qur'an surat Al-Imran (3) :159 yang berbunyi:⁴¹

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

⁴⁰ Fandi Tjiptono, *Op.cit*, hlm.96

⁴¹ Yayasan Assofa, *Op.cit*, hlm. 56

Artinya; *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”(Q.S. Al-imran: 159)*

Dalam pandangan Islam, pelayanan merupakan segala sesuatu harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, dan teratur. Prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama ajaran Islam. Rasulullah Saw bersabda dalam sebuah Hadis yang diriwayatkan oleh imam Abi Ya'al:

عن عائشة : أن النبي صلى الله عليه و سلم قال : إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه

Artinya: *Dari Aisyah Bahwasanya Nabi SAW bersabda “Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas, dan tuntas)”. (HR. Abi Ya'la.)⁴²*

C. Kepercayaan dan Sumber Hukumnya

1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk memercayai pihak lain. Didasarkan pada harapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang

⁴² Abu Ya'la, *Musnad Abi Ya'la*, juz 4, (Maktabah Syamilah, tt), h 229

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memercayainya.⁴³ Dengan demikian kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya.

Menurut Moorman, Deshpande dan Zaltman, kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan untuk menyerahkan sesuatu kepada *partner* yang bisa dipercaya.⁴⁴

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan adalah sebagai berikutini.

1. Pengalaman(*Experienced*)

Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya.

Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian pelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.

⁴³Vivi Susanti, "Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online" *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, No. 01 (Jurnal tidak diterbitkan, April : 2013), Hal. 2

⁴⁴Moorman *et al.*, "Factors Affecting Trust in Market Research Relationship" *Journal Marketing Research*, Vol. 57, (Jurnal tidak diterbitkan, Januari : 1993), Hal. 81.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Kecerdasan

Kemampuan perusahaan dalam mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan.

3 Indikator Kepercayaan Konsumen

Indikator kepercayaan yang telah dikembangkan dari Moorman, Deshpade dan Zaltman adalah⁴⁵

- a. Kinerja sesuai dengan harapan nasabah.
- b. Kepercayaan telah mengerjakan sesuai dengans tandar.
- c. Kepercayaan bahwa pelayanannya konsisten.
- d. Kepercayaan perusahaan bertahanlama.

Kepercayaan dalam usaha jasa merupakan hal yang penting, terutama pada jasa yang memiliki interaksi yang tinggi dengan konsumen. Tanpa rasapercaya konsumen akan kinerja jasa perusahaan maka sulit bagi perusahaan untuk memiliki konsumen yang memiliki komitmen mendalam dengan perusahaan.

4. Kepercayaan dalam Islam

Selain kepercayaan yang telah dijelaskan secara umum, Allah SWT juga telah menjelaskan kepercayaan dalam Islam yang disebut dengan *amanah* (dapat dipercaya). Sebagaimana yang terkandung dalam surat An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

⁴⁵Ferry Albizar, et al., “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, No. 2, Vol. 14, (Jurnal tidak diterbitkan, April 2013), Hal. 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Mahamelihat”. (Q.S. An-nisa: 58)

Dari terjemahan ayat di atas diketahui bahwasannya Allah SWT menjelaskan amanah sebagai sesuatu yang diserahkan kepada pihak lain untuk dipelihara dan dikembalikan bila saatnya atau diminta oleh pemiliknya.

Amanah adalah lawan kata dari khianat. Al-Qur'an sangat sarat dengan ajaran tentang kepercayaan (*the spirit of trust*), yaitu semangat yang

Menumbuhkan dan mengembangkan kepercayaan yang transenden.

Ajaran tentang kepercayaan meliputi tuntutan untuk beraksi, yang dimulai dari pergeseran memandang, berbicara, berperilaku, dan bekerja.⁴⁶

Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil dan bertanggung jawab. Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan diimplementasikan dari kredibilitas perusahaan dan kepedulian perusahaan pada konsumen yang ditujukan melalui *performance* perusahaan pada pengalaman melakukan hubungan dengan konsumen.⁴⁷

⁴⁶Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), Hal. 25.

⁴⁷Ferry Albizar, et al., “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, No. 2, Vol. 14, (Jurnal tidak diterbitkan, April 2013), Hal. 7.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian beserta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji T diketahui bahwa Variabel Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) dilihat dari nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,183 < 2.019$) dengan signifikansi sebesar $0,856 > 0,05$. Diketahui bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan Variabel kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,817 > 2.019$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Berdasarkan hasil Uji F menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan (X1) dan Variabel Kepercayaan (X2) berpengaruh Simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($912,513 > 3.23$) dengan Signifikansi $0,000 < 0,05$. Diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Tinjauan Ekonomi Syariah dari hasil Penelitian yang dilakukan, Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Muzakki telah sesuai dengan Ekonomi Syariah. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan dengan tanggapan Tertingg 70% atau 33 Muzakki menjawab setuju bahwa lembaga IZI telah melakukan tugasnya dengan benar, rapi, tertib, dan teratur. Dilihat dari segi kepercayaan dengan tanggapan setuju sebanyak

34 Muzakki dengan persentase 77%, lembaga IZI sudah amanah dalam menjalankan tugasnya, dari segi Loyalitas dengan tanggapan setuju sebanyak 30 Muzakki dengan persentase 60%, Lembaga IZI mampu memberi manfaat dan menjalin silaturahmi dengan muzakki.

8. Saran

1. Pihak Lembaga IZI

Dihimbau kepada pihak IZI untuk meningkatkan pelayanan agar Muzakki semakin nyaman untuk berzakat dan berdonasi di lembaga IZI.

2. Pihak Muzakki

Pihak Muzakki diharapkan dapat memberi masukan dan saran atas kekurangan yang terjadi di Lembaga IZI demi Kenyamanan dan Kepercayaan bersama. Selain itu, Muzakki diharapkan dapat Merekomendasikan IZI kepada kerabat terdekat agar dana yang disalurkan semakin banyak.

3. Pembaca

Pembaca diharapkan lebih teliti untuk memilih suatu Lembaga Zakat ketika ingin menyalurkan dananya pada Lembaga Zakat tersebut. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti Variabel lain yang berhubungan dengan Lembaga IZI untuk perkembangan menjadi yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Abu Ya'la, *Musnad Abi Ya'la, juz 4*, (Maktabah Syamilah, tt)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2010). Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*.
- Andi Tjiptono, 2008 *Service management*, Cet-Ke.1, (Yogyakarta: CV. Andi Offset)
- Fandy Tjiptono, 2001 *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta, Bayumedia)
- Farida Jasfar, 2009 *Manajemen Pemasaran Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia)
- Ferry Albizar, *et al.*, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, No. 2, Vol. 14, (Jurnal tidak diterbitkan, April 2013)
- Herry susanto, Khaerul Umam, 2013 *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Cet. Ke-1, (Bandung: Pustaka Setia)
- Imam Ghozali, 2005 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit)
- Iqbal Hasan, 2006 *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moeni, 2015 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Moorman *et al.*, "Factors Affecting Trust in Market Research Relationship" *Journal Marketing Research*, Vol. 57, (Jurnal tidak diterbitkan, Januari : 1993),
- Morisnan, 2012 Andy Corry W dan Farid Hamid U, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta : Kencana)
- Nina Rahmayanty, 2010 *manajemen pelayanan prima*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Peter Salim dan Yenny Salim, 1991 *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer Edisi I*, (Jakarta: MEP)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Robert Lupiyoadi, 2001 *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*, Jakarta, Salemba Empat
- Tri Ratnasari, “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.2 No.4 (April 2015)
- Robert Bramso, 2004 *Customer Loyalty*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2004)
- Krispi, Tina Novrianti, 2017 *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan telkomsel Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*
- Sugiyono, 2005 *Metode Penelitian Bisnis*, (bandung: Alfabeta)
- Sugiyono, 2008 *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta)
- Suharsimi Arikunto, 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Suliyanto, 2009 *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi)
- Sumar'in, 2012 *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, Cet-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Udin Kurniadi, 2018 *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA)
- Vivi Susanti, “Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online”, *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, No. 01 (Jurnal tidak diterbitkan, April : 2013)
- Zulkarnain, 2012 *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu)

DAFTAR WAWANCARA

Daftar Wawancara Pihak Lembaga IZI Perwakilan Riau

1. Bagaimanakah kegiatan Operasional di Lembaga IZI Perwakilan Riau?
2. Apa bentuk Fasilitas Layanan Yang diberikan IZI Perwakilan Riau?
3. Sudah berapa lamakah Lembaga IZI Pekanbaru Perwakilan Riau didirikan?
4. Bagaimana asal mulanya berdirinya IZI di Pekanbaru Perwakilan Riau?

2. Daftar Wawancara Pada Muzakki Lembaga IZI Perwakilan Riau

1. Apakah anda rutin membayar zakat di Lembaga IZI?
2. Bagaimanakah layanan Lembaga IZI yang anda terima selama menjadi Muzakki?
3. Apakah anda menjalin hubungan silaturahmi dengan lembaga IZI selain menyalurkan dana ke Lembaga IZI?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HAK Cipta

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

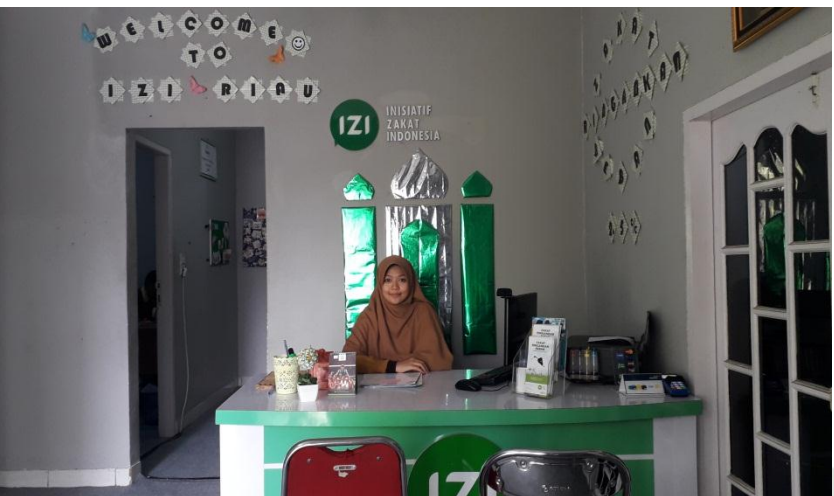
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **PENGARUH PELAYANAN DAN TRUST
(KEPERCAYAAN) TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA
LEMBAGA INISITIF ZAKAT INDONESIA (IZI) PERWAKILAN RIAU
DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**, yang ditulis oleh :

Nama : Siti Arifah
NIM : 11425200688
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Desember 2019
TIM PENGUJI MUNAQASYAH


Ketua
Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris
Dra. Nurlaili, M.Si

Penguji I
Zuraidah, M.Ag

Penguji II
Dr. H. Muh. Said. HM, MA, MM

Mengetahui :
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum


Erni, S.Sos., MM
NIP. 19680226 199103 2 002



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.jurnalhukumislam.com email: admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **SITI ARIFAH**

NIM : **11425200688**

Jurusan : **EKONOMI SYARIAH**

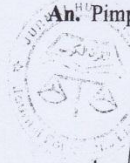
Judul : **PENGARUH PELAYANAN DAN TRUST (KEPERCAYAAN)
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA
INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI) PERWAKILAN RIAU
DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

Pembimbing : **Henrizal Hadi, Lc.M.A**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 17 Desember 2019

An. Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN KELOMPOK

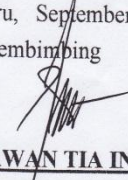
Darmawan Tia Indrajaya M.Ag
Dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau

Penelitian kelompok yang berjudul **"STRATEGI PEMASARAN PADA INDUSTRI KERIPIK NENAS USAHA BARU IBU DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM"** disusun oleh :

1. NATASYA MUTIARA HANUM
NIM. 11425200730
2. NOVITA SARI
NIM. 11425200692
3. RANI SEPTARINI MUKHTI
NIM. 11425200676
4. RIZKI ARDIANTI
NIM. 11425200740
5. SITI ARIFAH
NIM. 11425200688
6. SUTRI AYUNI
NIM. 11425200712
7. TIA MARYADI
NIM. 11425200685

Setelah diberikan arahan , bimbingan dan perbaikan seperlunya , maka laporan penelitian kelompok ini dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk penulisan skripsi.

Pekanbaru, September 2017
Pembimbing


DARMAWAN TIA INDRAJAYA
NIP.197209012005011005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Proposal dengan judul PENGARUH PELAYANAN DAN TRUS (KEPERCAYAAN)
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA IZI DITINJAU PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM ditulis oleh saudara :

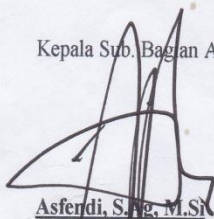
Nama : SITI ARIFA
NIM : 11425200688
Program Studi : Ekonomi Syariah

Diseminarkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
Narasumber : Bambang Hermanto, M.A

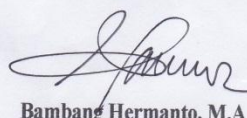
Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik



Asferdi, S. Ag. M. Si
NIP. 19610918 198803 1 002

Pekanbaru, 14 Maret 2019
Narasumber



Bambang Hermanto, M.A
NIP. 19780214 200003 1 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/23879
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5640/2019 Tanggal 1 Juli 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

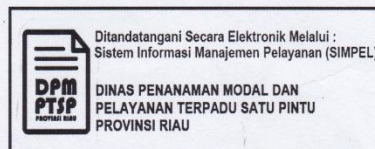
1. Nama : SITI ARIFAH
2. NIM / KTP : 11425200688
3. Program Studi : EKONOMI SYARIAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : PENGARUH PELAYANAN DAN TRUST (KEPERCAYAAN) TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI IZI PEKANBARU DI TINJAU PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
7. Lokasi Penelitian : KANTOR LEMBAGA INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Juli 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Ketua Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (izi)
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



INISIATIF
ZAKAT
INDONESIA

SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI RISET

Nomor : IZI-RIAU/046/OPR.XI/E/2019

Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Riau, setelah membaca surat nomor **503/DPMPTSP/NON IZIN-RIET/23879** tentang rekomendasi sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan Riset/Pra Riset dan pengambilan data untuk bahan skripsi dari Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim, menerangkan bahwa:

Nama	: SITI ARIFAH
NIM	: 11425200688
Prodi	: Ekonomi Syariah
Jenjang	: S1
Alamat	: Pekanbaru
Judul Penelitian	: PENGARUH PELAYANAN DAN TRUST (KEPERCAYAAN) TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA INISIATIF ZAKAT INDONESIA PERWAKILAN RIAU DITINJAU PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
Lokasi Penelitian	: Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Kota Pekanbaru

Telah melakukan riset penelitian di Kantor Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Riau, sebagaimana tertera dalam surat pengajuan riset diatas. Demikian surat keterangan ini dibuat sehingga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 06 November 2019



Y. J. Sampurna, SE
Kepala Perwakilan IZI Riau

Kantor Perwakilan Riau
INISIATIF ZAKAT INDONESIA
Jl. Paus Ujung No.18
Tangkerang Barat, Pekanbaru
Telp. (0761) 841 6191

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Siti Arifah, lahir di Bangko Sempurna 23 Juli 1996, Alamat Desa Bangko Sempurna, Kabupaten Rokan Hilir. Riwayat Pendidikan formal yang telah di tempuh penulis adalah Pendidikan Sekolah Dasar Negeri 011 Bangko Bakti tamat pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama pada MTS Al-Husnah tahun 2011, dan melanjutkan pendidikan ke tingkat menengah atas pada MA Muhammadiyah tamat tahun 2014. Melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum pada tahun 2014-2019.

Masa perkuliahan penulis melaksanakan pengabdian pada masyarakat di Desa Siak Kecil, Kec. Siak Kecil Kab. Bengkalis. Penulis melakukan penelitian dengan judul ***Pengaruh Pelayanan dan Trust (kepercayaan) terhadap loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*** Pada tanggal 25 November 2019 penulis dinyatakan lulus pada Munaqasyah dalam sidang ujian Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.